

**PERAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION
(Studi pada Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jawa Timur)**

SKRIPSI



Oleh :

TEDDY RIWANTO
0612010191/FE/EM

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2010**

**PERAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION
(Studi pada Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jawa Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Ekonomi Pembangunan**



Oleh :

**TEDDY RIWANTO
0612010191/FE/EM**

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2010**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke kepada Tuhan Yesus sehingga dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERANAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION DALAM PERUSAHAAN JASA (Studi pada Fakultas Ekonomi UPN ”Veteran” Jawa Timur)”** sesuai dengan waktunya.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, izinkan penulis menghaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibu Dra.Ec.Nuruni Ika,MP selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motifasi serta perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan serta saran-saran dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati , penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Papa dan Mama serta saudara yang telah memberikan do’a dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Para dosen yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala masukan dan saran yang bersifat menyempurnakan bagi skripsi ini, penulis akan menerima dengan baik.

Akhirnya, semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai bahan kajian maupun sebagai salah satu sumber informasi dan bagi pihak lain yang membutuhkan.

Surabaya, Desember 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
Abstraksi	x

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Teori Pemasaran (<i>Marketing</i>).....	9
2.2.2. Teori Jasa (<i>Service</i>)	11
1. Definisi Jasa	11
2. Karakteristik Jasa	12
3. Klasifikasi Jasa	13
2.2.3. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	16
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	16

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	17
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.2.4. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	21
1. Definisi Kualitas Layanan	21
2. Dimensi Kualitas Layanan	23
2.2.5. Behavioral Intention	26
1. Definisi <i>Behavioral Intention</i>	26
2. Dimensi Behavioral Intentions	26
2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.2.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Behavioral Intention	29
2.2.8. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention	30
2.3. Kerangka Konseptual	31
2.4. Hipotesis	32

BAB III :METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional Variabel	33
3.2. Teknik Penentuan Sampel	37
3.3. Teknik Pengumpulan Data	38
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	39

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.3. Diskripsi Hasil Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	62
4.4. Pembahasan	74

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Mahasiswa Fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur	3
Tabel 1.2. Complain Mahasiswa dari tahun 2005 ke tahun 2008.....	4
Tabel 3.1. Tabel Goodness of Fit Indices	47
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	53
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
Tabel 4.5. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Tangible	54
Tabel 4.6. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Reliability.....	55
Tabel 4.7. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Responsiviness.....	56
Tabel 4.8. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Assurance.....	57
Tabel 4.9. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Empathy.....	58
Tabel 4.10. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan...	59
Tabel 4.11. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Behavioral Intention.....	55
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Normalitas.....	62
Tabel 4.13. Hasil Pengujian <i>Outlier Multivariate</i>	64
Tabel 4.14. Faktor Loading dan Konstruk dengan Comfirmatory Factor Analisis...	65
Tabel 4.15. Pengujian Reliability Consistency Internal	66
Tabel 4.16. Construct Reliability dan Variance Extracted	68
Tabel 4.17. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices	70

Tabel 4.18. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Model <i>One- Step Approach</i> – <i>Modifikasi</i>	71
Tabel 4.19. Hasil Uji Unidimensionalitas First Order	72
Tabel 4.20. Hasil Uji Unidimensionalitas Second Order	73
Tabel 4.21. Hasil Uji Kausalitas Antar Faktor	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3. Kerangka Konseptual.....	15
Gambar 4.1. Model Pengukuran & Struktural, Model Specification : One Step Approach – Base Model.....	69
Gambar 4.2. Model Pengukuran & Struktural, Model Specification : One Step Approach – Modifikasi.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 : Data Uji Outlier

Lampiran 4 : Correlations

Lampiran 3 : Data Uji Normalitas

Lampiran 4 : Data Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Data Uji Hipotesis Kausal

PERANAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION

(Studi pada Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jawa Timur)

Oleh :

Teddy Riwanto

0612010191 / FE / EM

Setiap tahun PTS (Perguruan Tinggi Swasta) dan PTN (Perguruan Tinggi Negeri) saling bersaing dalam mendapatkan calon mahasiswanya melalui berbagai kegiatan. Kegiatan tersebut harapkan jumlah calon mahasiswa yang mendaftar dan masuk ke perguruan tinggi tiap tahun akan semakin bertambah banyak. Namun pada kenyataannya jumlah mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi, baik PTS dan PTN dari tahun ke tahun cenderung semakin menurun. Penurunan jumlah mahasiswa juga dialami oleh universitas UPN "Veteran" Jawa Timur, khususnya di Fakultas Ekonomi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kualitas layanan terhadap behavioral intention Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jawa Timur, untuk mengetahui peran kepuasan pelanggan / mahasiswa terhadap kepuasan behavioral intention Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jawa Timur angkatan 2005 sampai 2008. metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah teknik *purposive sampling* yakni teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, data primer diperoleh dengan menyebar sebanyak 110 kuisioner. Sedangkan populasinya adalah mahasiswa – mahasiswi fakultas ekonomi UPN "Veteran" Jawa Timur angkatan 2005-2008 (meliputi jurusan : Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi Pembangunan). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Struktural Equation Modelling* [SEM].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas layanan berpengaruh positif (signifikan) terhadap kepuasan mahasiswa. (2) variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh positif (tidak signifikan) terhadap behavioral intention. (3) variabel kualitas layanan berpengaruh positif (signifikan) terhadap behavioral intention.

Kata Kunci : Kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, dan behavioral intention

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dunia perguruan tinggi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat, meskipun kualitasnya tergolong lebih rendah dibandingkan dengan negara lainnya di Asia Tenggara. Oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi kualitas layanan di perguruan tinggi mengingat perguruan tinggi bergerak dibidang jasa yang dituntut agar mampu memenuhi kepuasan dari mahasiswanya. Perguruan tinggi merupakan bentuk perusahaan jasa karena terdapat suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta berkaitan dengan produk fisik atau tidak (Kotler, 1996).

Ada banyak perguruan tinggi di Indonesia, baik yang dikelola swasta di sebut PTS (Perguruan Tinggi Swasta) maupun yang dikelola pemerintah yang biasa di sebut PTN (Perguruan Tinggi Negri). Menurut data dari 12 kopertis seluruh Indonesia, sampai tahun 2005 telah tercatat kurang lebih ada 1775 perguruan tinggi, yang terdiri dari : (www.perguruan-tinggi.ptpkp.net)

a. 122 perguruan tinggi negri, yang mencakup:

Institut Negri, Institut Agama Islam Negri (IAIN), Politeknik Negri, Sekolah Tinggi Agama Islam Negri (ISTAIN), Universitas Negri, dll.

b. 1663 perguruan tinggi swasta, yang mencakup:

Akademik, Sekolah Tinggi, Politeknik, Institut dan Universitas.

Dari data tersebut dapat dirinci lebih lanjut: jumlah perguruan tinggi di Jawa Timur telah tercatat kurang lebih sebanyak 278 perguruan tinggi, yang terdiri dari 16 perguruan tinggi negeri dan 262 perguruan tinggi swasta. Sedangkan untuk kota Surabaya tercatat ada 55 perguruan tinggi, 6 adalah perguruan tinggi negeri dan 49 perguruan tinggi swasta.

Setiap tahun PTS (Perguruan Tinggi Swasta) dan PTN (Perguruan Tinggi Negeri) saling bersaing dalam mendapatkan calon mahasiswanya melalui berbagai kegiatan, seperti promosi di media cetak (koran, majalah, brosur, dll) dan elektronik (radio dan televisi), beasiswa gratis untuk calon mahasiswa yang berprestasi dan tidak mampu, road show langsung ke sekolah-sekolah SMU dan SMK, maupun ikut serta dalam pameran pendidikan yang diadakan tiap tahun. Dengan berbagai kegiatan - kegiatan tersebut di harapkan jumlah calon mahasiswa yang mendaftar dan masuk ke perguruan tinggi tiap tahun akan semakin bertambah banyak.

Namun pada kenyataannya jumlah mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi, baik PTS (Perguruan Tinggi Swasta) dan PTN (Perguruan Tinggi Negeri) dari tahun ke tahun cenderung semakin menurun. Hal ini di sebabkan oleh dua faktor, yaitu yang pertama adalah faktor eksternal, seperti: adanya globalisasi sehingga perkembangan informasi ilmu pengetahuan serta pendidikan semakin mudah dan cepat, tumbuh dan berkembangnya perguruan tinggi di beberapa kota baik di pulau Jawa maupun di luar pulau Jawa (Sumatera, Kalimantan, Maluku dan Irian Jaya), minat calon mahasiswa dalam melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi setelah lulus dari SMU / SMK,

dan juga kondisi ekonomi (pendapatan / gaji) dari orang tua mahasiswa. Yang kedua adalah faktor internal yakni: elemen - elemen bauran pemasaran (meliputi Produk, Price, Place, dan Promotion), manajemen perguruan tinggi, sarana – prasarana (Fasilitas) kampus, kualitas pelayanan dalam proses perkuliahan di kampus.

Penurunan jumlah mahasiswa juga dialami oleh universitas UPN “Veteran” Jawa Timur, khususnya di Fakultas Ekonomi. Hal ini dapat diketahui dari data :

Tabel 1.1. Jumlah Mahasiswa Fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur

Mahasiswa Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jawa Timur								
Angkatan Jurusan	2005		2006		2007		2008	
	Aktif	Tidak Aktif	Aktif	Tidak Aktif	Aktif	Tidak Aktif	Aktif	Tidak Aktif
Ek. Pembangunan	111	75	65	31	33	8	37	4
Manajemen	221	159	237	109	222	78	201	40
Akuntansi	262	101	195	104	179	76	180	23
Total	594	335	497	244	434	162	418	67
Total Mahasiswa	929		741		596		485	

Sumber : Biro Admik UPN "Veteran" Jawa Timur

Dari data diatas menginformasikan bahwa jumlah mahasiswa fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur (yang meliputi 3 jurusan: Ekonomi Pembangunan, Manajemen, Akuntansi) dari tahun 2005 sampai tahun 2008 mengalami penurunan yang cukup signifikan, yakni:

- Tahun 2005 jumlah mahasiswanya sebesar 929 mahasiswa.
- Tahun 2006 jumlah mahasiswanya sebesar 741 mahasiswa.
- Tahun 2007 jumlah mahasiswanya sebesar 596 mahasiswa.
- Tahun 2008 jumlah mahasiswanya sebesar 485 mahasiswa.

Jadi tiap tahun rata – rata penurunan jumlah mahasiswa fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur sebesar 14,8 %.

Penurunan jumlah mahasiswa fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur diindikasikan oleh behavioral intention yang kurang bagus sehingga kualitas layanan juga dirasa kurang bagus juga oleh mahasiswa. Hal ini terlihat dengan adanya kenaikan jumlah complain-complain mahasiswa dari tahun 2005 ke tahun 2008.

Tabel 1.2. Complain Mahasiswa dari tahun 2005 ke tahun 2008

Jenis Complain Mahasiswa Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jawa Timur				
Angkatan Jenis complain	2005	2006	2007	2008
	Jumlah Complain	Jumlah Complain	Jumlah Complain	Jumlah Complain
Fasilitas kampus	4	3	6	8
Urusan administrasi	5	6	5	6
Capabilitas dosen	1	2	4	4
Dll.....	-	-	-	-
Total Complain	10	12	15	18

Sumber : Biro Admik UPN "Veteran" Jawa Timur

Dari data di atas menginformasikan bahwa complain-complain yang dilakukan mahasiswa fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur (yang meliputi 3 jurusan: Ekonomi Pembangunan, Manajemen, Akuntansi) dari tahun 2005 sampai tahun 2008, adalah:

- Tahun 2005 sebesar 10 complain, mayoritas adalah urusan administrasi.
- Tahun 2006 sebesar 12 complain, mayoritas adalah urusan administrasi.
- Tahun 2007 sebesar 15 complain, mayoritas adalah fasilitas kampus.
- Tahun 2008 sebesar 18 complain, mayoritas adalah fasilitas kampus.

Kualitas layanan UPN “Veteran” Jawa Timur dalam urusan administrasi meliputi kecepatan pengurusan surat keterangan kampus, surat proposal penelitian skripsi dan lainnya masih memerlukan waktu 1 – 2 hari meski hal itu sebetulnya dapat dilakukan saat hari pengajuan itu juga. Dalam hal fasilitas kampus dapat dilihat dari AC sering mati atau tidak dingin, OHP dan LCD sering bermasalah, ruangan kelas yang kurang bersih.

Dengan adanya permasalahan diatas maka pihak perguruan tinggi perlu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan (*behavioral intentions*) mahasiswa yang selalu berubah-ubah, sehingga mahasiswa itu sendiri dapat mempromosikan / merekomendasikan secara positif kampusnya ke orang lain (teman , saudara dan kenalnya yang sedang mencari tempat kuliah). Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah peningkatan kualitas layanan.

Kualitas layanan menurut Parasuraman (1985, p.46) adalah sebuah perbandingan dari harapan dengan persepsi dari layanan nyata (*actual performance*) yang mereka terima. Maka diharapkan dengan kualitas layanan yang baik dan profesional akan timbul kepuasan pelanggan. Kepuasan menurut Pakar Day (Tjiptono, 2004:146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi terhadap evaluasi ketidaksesuaian / diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dengan adanya kualitas layanan yang baik dan profesional di sebuah perguruan tinggi akan menimbulkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dan efeknya akan berpengaruh pada *behavioral intentions* (keinginan berperilaku

) dari mahasiswa tersebut. *Behavioral intentions* inilah yang akan menjelaskan apakah seseorang mahasiswa akan memberikan rekomendasi positif atau negatif kepada sesama mahasiswa atau calon mahasiswa yang ingin melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur.

Atas dasar pendahuluan diatas maka penulis ingin meneliti “ **Peran Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap *Behavioral Intention* dalam Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur**”.

1.2. Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap Behavioral Intention pada mahasiswa fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur ?
2. Apakah kualitas layanan melalui mediasi kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap Behavioral Intention pada fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap Behavioral Intention di fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Untuk menganalisis apakah kualitas layanan melalui mediasi kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap Behavioral Intention oleh fakultas ekonomi UPN “Veteran” Jawa Timur

1.4. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan dan perbaikan bagi UPN “Veteran” Jawa Timur, khususnya Fakultas Ekonomi agar dapat meningkatkan kualitas layanannya agar mahasiswa merasa puas dalam perkuliahan.